**Тема: «Прием посетителей»**

Задание: 1. Написать конспект по теме урока в тетрадь *(в клетку). 2.* Выучить основные деловые и личностные качества секретаря. 3. Прислать фото конспекта ватсапп/ вайбер или телеграмм своему преподавателю (Любовь Николаевна) по номеру 8-908-789-26-56 *(указать свое ФИО при отправлении).*

**Прием посетителей** – один из важнейших функций в работе секретаря.

Условно посетителей можно разделить на такие категории:

1) сотрудники своей фирмы по текущим вопросам;

2) представители других организаций;

3) посетители по личным вопросам;

4) посетители, попавшие в офис по недоразумению.

Посетитель приемной может оказаться клиентом фирмы, и от того, как он будет принят, зависит впечатление о фирме, так что встречайте любезно и доброжелательно каждого посетителя.

Секретарь первым здоровается с посетителем, берет его визитную карточку, благодарит, знакомится с содержанием карточки.

Получив визитную карточку, секретарь помещает ее в визитницу или картотеку. Посетителю визитная карточка не возвращается, т. к. это равносильно отказу в приеме.

Если у посетителя нет визитной карточки, запишите в органайзер или рабочий блокнот его фамилию, имя, отчество, должность и место работы; расспросите его о цели визита.

Если вы говорите по телефону или беседуете с кем-то из посетителей, встречайте нового визитера приветливой улыбкой и легким кивком головы укажите, куда он должен сесть.

Если вы не можете уделить ему внимание еще какое-то время, посетителю можно предложить ознакомиться с проспектами, каталогами, прайс-листами фирмы, что, прежде всего, демонстрирует ваше внимание к посетителю, а кроме того, предоставляет ему возможность познакомиться с деятельностью фирмы и спектром ее услуг.

При приеме посетителя, улыбаясь, смотрите ему в глаза, но не слишком пристально.

Для того чтобы определить, к кому направить посетителя, секретарь должен знать структуру фирмы, функциональные обязанности начальников отделов и специалистов предприятия и т. п.

Если руководитель готов принять посетителя, то секретарь приглашает посетителя войти. Можно доложить шефу о приходе посетителя по связи и, получив согласие на прием, предложить посетителю пройти в кабинет.

В каждой организации существует круг лиц, которые имеют доступ к руководителю в любое время, вы должны их знать и беспрепятственно пропускать к шефу.

Если руководитель не может принять посетителя в данный момент, следует сообщить ему дату и время, когда его примут.

Если в организации строгий пропускной контроль, секретарь заранее заказывает пропуска для посетителей, самых важных гостей встречает в холле, а затем, приглашая их следовать за собой, провожает в кабинет руководителя.

Если гости прибыли в середине дня, предварительно побывав на других объектах, надо показать им, где они могут привести себя в порядок.

Если к руководителю пришел важный посетитель, секретарь должен приветствовать его стоя и лично доложить о нем шефу, затем открыть дверь и пригласить посетителя войти.

Профессиональный секретарь сделает все, чтобы обеспечить спокойную обстановку для их общения.

Секретарь выполняет обязанности хозяйки, щедрой и гостеприимной. Нужно заранее подготовиться к намечающейся встрече. Чем угощать гостя, решает руководитель. Чай или кофе готовят в буфете или приемной и на подносе вносят в кабинет. Чашка должна быть на тарелочке с салфеткой, ложка лежит на блюдце ручкой вправо. Гостю чашка подается справа, правой рукой, если затруднен подход справа, то левой рукой. Стакан сока нужно подавать также на маленькой тарелочке с салфеткой.

Прощаясь, скажите несколько слов с улыбкой.

**Подготовка к приему посетителей.**Процесс подготовки к приему посетителей должен осуществляться заблаговременно.

**Для этого секретарь должен знать:**

1) дату и время (часы) ближайшего приема посетителей;

2) количественный и качественный состав посетителей;

3) мотивы (причины) посещения;

4) краткое содержание обращений (просьб, заявлений, жалоб) посетителей.

Прием посетителей руководителем осуществляется согласно регламенту работы руководителя и правилам внутреннего трудового распорядка предприятия в один из установленных дней недели (например, в понедельник), в строго определенные, обычно послеобеденные часы.

Продолжительность приемного времени устанавливается, исходя из среднего количества посетителей и с учетом средней продолжительности индивидуального общения посетителя с руководителем.

**Для подготовки к очередному приему секретарь обязан выполнить следующее.**

1. Осведомиться у руководителя за 2–3 дня до приема о планах его работы на это время.

2. Уточнить, намерен ли руководитель пригласить на прием кого-либо, записать наименование организации, должность и фамилию приглашенного, а также причину, по которой руководитель проявляет интерес к встрече с указанным лицом, точное время встречи.

3. Доложить о примерном количестве посетителей, изъявивших желание встретиться с руководителем в ближайший приемный день.

4. Передать руководителю для ознакомления письменные материалы потенциальных посетителей (заявления, просьбы, жалобы, предложения и т. п.).

5. Запросить дополнительные указания по подготовке и организации предстоящего приема, уточнить время доклада о готовности к приему.

Исходя из указаний руководителя, временных показателей приема и контингента посетителей, записавшихся на прием к руководителю секретарь формирует список посетителей.

**Основные показатели приема посетителей**



Секретарь ведет запись посетителей на прием в журнале учета посетителей.

**Форма журнала учета посетителей**



На следующем этапе секретарь учитывает письменные материалы, поступившие к руководителю, которые снабжаются справкой-легендой, отражающей состояние вопроса, с которым обращается посетитель.

В том случае, если число посетителей превышает возможности руководителя секретарь определяет порядок приема посетителей или отбирает кандидатов на посещение. Таким образом, формируются основные и резервные списки посетителей.

После того, как списки доложены руководителю, в них вносятся изменения.

**С утра в день приема секретарь:**

1) предоставляет руководителю основные и резервные списки посетителей, при необходимости уточняет их;

2) представляет руководителю дополнительные материалы, имеющие отношение к данному приему;

3) получает у руководителя дополнительные указания по обеспечению приема, при необходимости приглашает специалистов для участия в приеме;

4) по окончательному списку приглашает посетителей на прием, указав точное время для приема и напомнив о необходимости принести нужные материалы.

**Прием сотрудников по текущим вопросам.**Для приема сотрудников организации по текущим вопросам желательно иметь установленные для этого часы и дни – первое условие рационального планирования рабочего дня руководителя. Секретарь должен довести часы приема по текущим вопросам до сведения всех сотрудников организации,

К сотрудникам, пришедшим на прием, надо обращаться по имени и отчеству, для чего у секретаря должен лежать пофамильный (с именами и отчествами) список всех работников организации.

О сотрудниках организации, пришедших на прием, можно доложить руководителю по телефону.

Очень часто посетители идут на прием к руководителю по вопросам, которые могут быть решены другими сотрудниками, и секретарь должен организовать такую встречу.

Во время приема посетителя секретарь сам отвечает на все телефонные звонки и переадресует их заместителям руководителя. Иначе беседа будет неоднократно прерываться разговором руководителя по телефону и может затянуться. Такой разговор допустим только в экстренных случаях.

Не следует во время приема пропускать в кабинет руководителя сотрудников, не имеющих отношение к приему. В этом случае их направляют к заместителям руководителя или называют время, когда руководитель освободится и сможет их принять.

По окончании беседы и принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующем журнале.

**Прием сотрудников по личным вопросам.**Личным вопросом считается вопрос, касающийся интересов, отношений, частной жизни отдельного сотрудника и решаемый руководителем за счет использования ресурсов организации.

Решение личных вопросов сотрудников руководитель осуществляет в той мере, в какой это способствует мотивации, т. е. процессу стимулирования сотрудников на деятельность, направленную на достижение общих целей организации. По личным вопросам руководитель принимает всех сотрудников организации, вне зависимости от их должностных рангов.

К личным вопросам можно отнести просьбы сотрудников о повышении заработной платы, переводе на работу в другой отдел, выделении денежной ссуды (кредита), предоставлении внеочередного отпуска и т. п.

**Прием командированных работников.**Организуя прием командированных работников, секретарь должен выяснить, согласовано ли это посещение заранее, выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель, отметить командировочное удостоверение, выяснить, обеспечен ли командированный специалист гостиницей, если нет, то помочь ему в решении этого вопроса.

Если на прием прибывает делегация, то секретарю следует позаботиться заранее о выделении сотрудника, который будет сопровождать ее.

При прибытии иностранной делегации секретарь должен позаботиться о наличии переводчика и сувениров для членов делегации.

В случае необходимости, по просьбе руководителя секретарь должен приготовить и подать руководителю и посетителю (или членам делегации) чай или кофе. При этом следует соблюдать элементарные правила.

Посуда (кофейные чашки с блюдечками, десертные тарелки, чайные ложки, сахарница) должна быть идеально чистой.

Приготовить кофе и чай следует в приемной, затем разлить по чашкам и внести в кабинет руководителей на подносе. Не следует забывать о салфетках. Обычно посетители берут чашки с подноса самостоятельно, если же секретарь расставляет чашки сам, то начинать следует с женщин, причем с той, которая старше по возрасту.

Можно расставить чашки по числу посетителей на столе до их прихода, в таком случае кофе и чай вносят в кабинет в кофейниках после прихода посетителей и разливают в их присутствии. К кофе и чаю можно поставить на стол пирожные, печенье, конфеты. Кроме кофе и чая (или вместо них), можно поставить на стол бутылки с минеральной водой и стаканы (на один больше числа посетителей), ключ для открывания бутылок.

Немалые трудности доставляет завершение беседы с посетителем, решительно не желающим понять, что время, отведенное для встречи с руководителем, истекло. В этой ситуации секретарь и руководитель могут прибегнуть к корректным способам «принудительного» завершения разговора.